

平成22年度

指定管理者評価シート

1 基本情報						
施設名	稲毛海浜公園花の美術館	指定管理者	財団法人千葉市みどりの協会			
指定期間	平成18年4月1日～平成23年3月31日	所管課	都市局公園緑地部公園管理課			
2 管理運営の実績						
(1) 主な実施事業	① 指定管理事業					
	事業名	実施時期	事業の概要			
	施設貸出事業	通年	花の美術館の入館料徴収業務、花工房の予約受付業務、利用料金の徴収業務、受託事業等			
	維持管理業務	通年	日常点検、定期点検、清掃、警備等			
	展示業務	通年	アトリウムの展示、前庭、後庭、中庭、温室等の展示			
	みどりの相談業務	通年	花と緑に関する相談業務			
	② 自主事業					
	事業名	実施時期	事業の概要			
	広報啓発事業	通年	見学マップの配布等			
	ボランティア事業	通年	園芸ボランティア、ガイドボランティアの育成等			
	緑化推進事業	通年	各種企画展の開催			
	講習会事業	随時	植物の育て方、体験教室等			
(2) 利用状況	① 利用者数(人)					
	H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	備考
	70,535	85,322	82.7%	86,000	82.0%	有料利用者のみ
	126,790	156,020	81.3%	155,000	81.8%	無料利用者含む
	② 稼働率					
	H22年度 (a)	H21年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H22目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	
	-	-	-	-	-	
(3) 収支状況	① 収入実績(千円)					
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	
	指定管理委託料	199,338	202,121	98.6%	・職員数の変更等による変更協定により、指定管理委託料が減額となっている。 ・天候不順及び東日本大震災により被災した影響により利用料金収入が大幅に落ち込んだ。	
	利用料金	12,984	21,113	61.5%		
	自主事業	5,878	4,952	118.7%		
	その他	-	-	-		
	合計	218,200	228,186	95.6%		
	② 支出実績(千円)					
		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	
	人件費	94,466	101,460	93.1%	職員数の変更等による変更協定により、人件費が減額となっている。	
	事務費	35,107	35,420	99.1%		
	管理費	80,493	86,354	93.2%		
	自主事業	5,878	4,952	118.7%		
	その他	-	-	-		
	合計	215,944	228,186	94.6%		
	③ 収支実績(千円)					
	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)			
	2,256	0	2,256			

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<p><処分の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>千葉県都市公園条例第10条</td> <td>205件</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉県都市公園条例第11条</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉県都市公園条例第12条</td> <td>0件</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉県都市公園条例第10条	205件	使用不許可	千葉県都市公園条例第11条	0件	使用の制限	千葉県都市公園条例第12条	0件																							
処分の種別	処分根拠	件数																																		
使用許可	千葉県都市公園条例第10条	205件																																		
使用不許可	千葉県都市公園条例第11条	0件																																		
使用の制限	千葉県都市公園条例第12条	0件																																		
(5) 市への不服申立て	<p><件数> 0件</p> <p><概要></p>																																			
(6) 情報公開の状況	<p><関連文書の公開状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事業計画書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計算書類</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>指定管理者のHP</td> </tr> </tbody> </table> <p><文書開示申出の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※開示決定がなされた事案の概要</p> <p>※不開示決定がなされた事案の概要</p>	文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	事業計画書	○	○		事業報告書	○	○		計算書類	○	○		定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	指定管理者のHP	申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0 件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件
文書名	公開方法(場所)																																			
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																	
事業計画書	○	○																																		
事業報告書	○	○																																		
計算書類	○	○																																		
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	指定管理者のHP																																	
申出先	開示	不開示	合計																																	
指定管理者	0 件	0 件	0 件																																	
市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件																																	

3 利用者ニーズ・満足度等の把握	
(1) 指定管理者が行ったアンケート調査の結果	
①アンケート調査の実施内容	<p>ア 調査方法 毎月利用者アンケートを実施し、翌月の月次報告書で報告</p> <p>イ 回答者数: 1,454件</p> <p>ウ 質問項目 利用人数、住所、目的、施設の印象、清掃、接客対応など</p>
②調査の結果	<p>ア 回答者の属性: 一般利用者: 548件、フラワーカレッジ参加者: 878件、体験教室参加者28件</p> <p>イ 実施事業: 接客対応については、好意的な意見が多く、良好なサービスが提供されていると評価できる。</p> <p>ウ スタッフの対応: 良好な評価を得ている。</p> <p>エ 清掃状況: 館内がきれいであるなど、良好な評価を得ている。</p> <p>オ 総合的な満足度: 全体的に利用者の満足度は高く、良好な管理状況と評価できる。</p>
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	<p>要望: 男性用トイレにもおむつを替える専用台を用意するか、多目的トイレを設置してほしい。</p> <p>対応: 男性用トイレにベビーベッドを設置し、おむつを替えることができるようにした。</p> <p>要望: 障害者トイレにウォシュレット便器に交換してほしい。</p> <p>対応: ウォシュレット便器に交換した。</p>
(2) 市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市長への手紙、電話での対応
②意見、苦情の数	1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>要望: 東関東大震災による閉鎖についての情報をもっといろいろな場所に掲出してほしい。</p> <p>対応: 指定管理者からバス会社に停留場に花の美術館が閉鎖している旨の告知文章を掲出してもらった他、市では市政記者を通じて再開までの見通しも含めた広報を実施した。</p>

4 指定管理者による自己評価	
<p>これまでにない若年層を対象とした「温室でのスコール体験」や「ハロウィンナイトパーティー」、「クリスマスナイトパーティー」等の新規イベントを企画し、利用促進を図った。また、これまで職員が常時付き添って指導してきたボランティアが自主的に活動を行えるようになってきている等、これまでの積み重ねが成果を見せつつある。</p> <p>全体的には、当初の計画を着実に実行し、サービス面やイベントの内容についてはアンケート結果等からも、利用者の皆様には評価していただけていると考えており、課題は利用者の増加をいかにして実現していくかにあると考えている。</p> <p>震災や天候等による利用者の大幅な落ち込みがあったが、新たに若年層をターゲットとしたイベントを開催し、顧客の開拓に力を入れており、今後さらなる集客力の強化を図っていくことで、利用者の増加実績に繋げていく。</p>	

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<p>接客対応などのサービス面はアンケート結果からも好評を得ている他、利用者からの意見を基にサービスの向上を図っており、良好な管理状況と認められる。一方、ハロウィンイベント等の新規の企画を導入するなど、若年層の集客力の強化を図るなどの努力は認められるものの、4月や9月の利用者の多い月に天候に影響されていると考えられる利用者数の大幅な落ち込みがみられるなど、集客力については天候リスクを考慮した集客力の向上が求められている。</p> <p>その他、ガイドボランティアが活動ができるようになるなど、これまで実施してきたボランティアの育成が成果を見せつつあり、今後の活動内容の充実化が期待される。</p> <p>全体的には、当初の計画通りの運営内容と考えられる。</p>
----------	---	----	---

履行状況の確認

確認事項		履行状況 ※2	備考
(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守 (個人情報)	①財団法人千葉市みどりの協会個人情報保護規程 ②個人情報取扱業務書の作成	2	①施設に備え付けている。 ②市政情報室で公開している。
関係法令等の遵守 (行政手続)	使用の不許可、制限に関する基準の明示	2	管理規程に明記し、施設に備え付けている。
モニタリング の考え方	指定管理者自身によるセルフモニタリング	2	毎月 セルフモニタリング実施
(2)市民サービスの向上			
利用者サービスの向上	ホームページ及びブログなどの電子媒体では、最新の情報を提供し、紙媒体では、ルートマップを配布	2	ホームページ、ブログ:随時更新
利用者への支援	利用者団体の代表者もメンバーに含めた企画検討会議の開催	2	年2回開催
(3)施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進の方策	窓口でリーフレットの配布、公民館等にポスターを掲出、市政だよりや情報雑誌へのイベント情報の掲載、ホームページやブログでの最新情報の提供など	2	随時実施
自主事業の 効果的な実施	見学マップの配布 毎開館日 企画展 随時 フラワーガイド 年40回 クリスマスナイトパーティー、ハロウィンナイトパーティーなど各種イベント	2	平成22年度に新規に実施したハロウィン、クリスマスについては開館時間を延長して実施

(4)管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	計画通りに予算が執行されているか	2	震災の影響などを考慮すると計画通りの執行状況であると考えられる
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	減少しているものの、夏季の猛暑や震災などの影響を考慮すると、計画額からの減少はやむを得ないものと考えられる
	自主事業収入は計画通りか	2	新規のイベントの実施などにより、増加しているものの、概ね計画通りの執行状況と考えられる

合計	20
平均	2.0

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
- A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
- B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
- 2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
- 1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6 都市局指定管理者選定評価委員会の意見

ア 概ね計画どおりの実績・成果があったものとする。

イ 豪雨、猛暑といった天候リスクを考慮した集客力の向上について検討していただきたい。

ウ 東日本大震災を教訓として、指定管理業務上、安全管理について考えるべきことがあるかどうか、再検討する余地があればいただきたい。

エ 当該指定管理者の財務については、公益法人ということで監査法人の会計監査も受けていること、市の外郭団体として収益の透明性から一般に公開していることなどから特に問題ないとする。